

## **TUGAS AKHIR**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENES, ASSURANCE, EMPATHY) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PINJAMAN KREDIT KUR PADA BANK BRI UNIT KLOJEN KOTA MALANG**



Oleh :

**ARIMAS DWI UTARI DAIWOKAS**  
NIM : (20061000015)

**PROGRAM D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERDEKA  
MALANG  
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (TANGIBLE,  
RELIABILITY, RESPONSIVENES, ASSURANCE, EMPATHY)  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PINJAMAN KREDIT  
KUR PADA BANK BRI UNIT KLOJEN KOTA MALANG**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan kepada  
Program D3 Perbankan dan Keuangan Universitas  
Merdeka Malang  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Ahli Madya ( A.Md )

oleh :

**ARIMAS DWI UTARI DAIWOKAS**  
NIM : 20061000015

**PROGRAM D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MERDEKA**  
**MALANG**

**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (TANGIBLE,  
RELIABILITY, RESPONSIVENES, ASSURANCE, EMPATHY)  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PINJAMAN KREDIT  
KUR PADA BANK BRI UNIT KLOJEN KOTA MALANG**

### TUGAS AKHIR

Oleh

**ARIMAS DWI UTARI DAIWOKAS**  
NIM : 20061000015

Telah disetujui pada tanggal 24 Juli 2023

Dosen Pembimbing



**Dra. Eny Yuniriyanti, MM**

Mengetahui:

**Ketua Program D3 Perbankan dan Keuangan**



**Lita Dwipasari, SE., MM**

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENES, ASSURANCE, EMPATHY) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PINJAMAN KREDIT KUR PADA BANK BRI UNIT KLOJEN KOTA MALANG

#### TUGAS AKHIR

Oleh :

**ARIMAS DWI UTARI DAIWOKAS**  
NIM : 20061000015

Telah Diujikan di Depan Majelis Penguji  
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)  
Pada 19 Juli 2023

#### Susunan Majelis Penguji

1. Penguji I,  
Dra. Eny Yuniriyanti, MM
2. Penguji II,  
Dr. Eko Yuni Prihantono, SE., ME
3. Penguji III,  
Dr. Yusaq Tomo, SE., MM

#### Tanda Tangan

(  )  
(  )  
(  )

Disahkan Oleh:

**Ketua Program D3 Perbankan dan Keuangan**



**Lita Dwipasari, SE., MM**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : ARIMAS DWI UTARI DAIWOKAS

NIM : 20061000015

menyatakan bahwa **Tugas Akhir** yang saya buat untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang, dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENES, ASSURANCE, EMPATHY) TERHADAPKEPUASAN NASABAH PINJAMAN KREDIT KUR PADA BANK BRI UNIT KLOJEN KOTA MALANG**

Adalah hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari ada klaim dari pihak lain, maka bukan merupakan tanggung jawab Dosen Pembimbing dan pihak Program D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Malang, 24 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



ARIMAS DWI UTARI DAIWOKAS

NIM : 20061000015

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur pada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan hidayahnya yang luar biasa, akhirnya Tugas Akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu. Dengan ini penulis persembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Burhan Daiwokas S.Sos dan Ibu Ice Namudat, orang tua hebat yang selalu menjadi penyemangat, memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan serta do'a yang selalu dipanjatkan selama ini demi kelancaran setiap hal yang peneliti jalani selama perkuliahan hingga akhir penulisan Tugas Akhir ini.
2. Kedua saudara saya yang saya sayangi Serda Abdul Azis Daiwokas dan Qhairunnisa Khumairah Daiwokas yang selalu memberikan dukungan serta semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak dan Ibu dosen D3 Perbankan dan Keuangan yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta pengalaman selama perkuliahan.
4. Almamater saya tercinta Universitas Merdeka Malang
5. Yang terakhir dipersembahkan kepada diri saya sendiri, terimakasih sudah berjuang dan bertahan hingga saat ini, terima kasih untuk semua hal positif yang dilalukan dalam berproses hingga berada di titik ini.

## KATA PENGANTAR

Yang paling utama penulis ingin memanjatkan ucapan puji syukur yang sedalam-dalamnya kehadirat Allah SWT atas segala berkat dan limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat melewati masa-masa pergolakan dalam studi D3 Perbankan dan Keuangan serta dapat menyelesaikan Penelitian Tugas Akhir dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) Terhadap kepuasan Nasabah Pinjaman Kredit Kur Pada Bank Bri Unit Klojen Kota Malang”**.

Di dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. kedua orang tua serta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan Dukungan moral dan spiritual.
2. Bapak Muhammad Riza selaku Pimpinan beserta seluruh Karyawan PT. Bank BRI Unit Klojen Kota Malang sebagai lokasi Penelitian.
3. Ibu Lita Dwipasari, SE.,MM selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang.
4. Ibu Dra. Eny Yuniriyanti, MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan serta solusi hingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh karyawan Program D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang.
6. Teman-teman mahasiswa Program D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang.
7. Seluruh pihak yang berperan secara langsung dan tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun diharapkan demi kesempurnaan penelitian ini. Semoga karya yang sederhana ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Malang, 24 Juli 2023

Peneliti

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....          |             |
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                 |             |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....            | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> ..... | <b>ii</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN</b> .....              | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....            | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO</b> .....                         | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                    | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                  | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                 | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....               | <b>xi</b>   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                       | <b>xii</b>  |
| <b>ABSTRACT</b> .....                      | <b>xiii</b> |
| <b>BIODATA PENELITI</b> .....              | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....             | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                   | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                  | 3           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                | 4           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....               | 4           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....       | <b>6</b>    |
| 2.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu ..... | 6           |
| 2.2 Landasan Teori .....                   | 10          |
| 2.2.1 Kualitas Pelayanan .....             | 10          |
| 2.2.2 Kepuasan Nasabah .....               | 15          |
| 2.3 Kerangka Pikir .....                   | 18          |
| 2.4 Hipotesis Penelitian .....             | 19          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....     | <b>20</b>   |
| 3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....  | 20          |
| 3.2 Lokasi Penelitian .....                | 20          |
| 3.3 Populasi dan Sampel .....              | 20          |
| 3.4 Teknik Pengambilan Sampel .....        | 21          |
| 3.5 Sumber Data dan Jenis Data .....       | 21          |



|   |           |
|---|-----------|
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data.....  | 22        |
| 3.7 Definisi Operasional Variabel.....  | 23        |
| 3.8 Teknis Analisis Data .....  | 24        |
| 3.8.1 Uji Kualitas Data .....   | 24        |
| 3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....  | 25        |
| 3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....  | 25        |
| 3.8.4 Uji Hipotesis .....   | 26        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>  | <b>28</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian .....  | 28        |
| 4.1.1 Deskripsi Perusahaan.....   | 28        |
| 4.1.2 Deskripsi Responden .....   | 36        |
| 4.1.3 Penyajian Analisis Data .....   | 38        |
| 4.2 Pembahasan.....   | 52        |
| 4.2.1 Pengaruh kualitas pelayanan tangible terhadap kepuasan nasabah<br>pinjaman kredit KUR pada Bank BRI Unit Klojen Kota Malang .....   | 52        |
| 4.2.2 Pengaruh kualitas pelayanan reliability terhadap kepuasan nasabah<br>pinjaman kredit KUR pada Bank BRI Unit Klojen Kota Malang .....  | 53        |
| 4.2.3 Pengaruh kualitas pelayanan responsiveness terhadap kepuasan nasabah<br>pinjaman kredit KUR pada Bank BRI Unit Klojen Kota Malang .....   | 54        |
| 4.2.4 Pengaruh kualitas pelayanan assurance terhadap kepuasan nasabah<br>pinjaman kredit KUR pada Bank BRI Unit Klojen Kota Malang .....  | 54        |
| 4.2.5 Pengaruh kualitas pelayanan empathy terhadap kepuasan nasabah<br>pinjaman kredit KUR pada Bank BRI Unit Klojen Kota Malang .....  | 55        |
| 4.2.6 pengaruh kualitas pelayanan tangible, reliability, responsiveness,<br>assurance dan empathy terhadap kepuasan nasabah Pinjaman KUR pada<br>Bank BRI Unit Klojen Kota Malang ..... | 55        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>  | <b>57</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....  | 57        |
| 5.2 Saran.....  | 58        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   |           |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1.1 Penelitian Terdahulu .....                         | 6  |
| Tabel 2.1.2 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....  | 8  |
| Tabel 4.1.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 36 |
| Tabel 4.1.2.2 Profil Responden Berdasarkan Umur .....          | 37 |
| Tabel 4.1.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....     | 37 |
| Tabel 4.1.3.1.1.1 Hasil Uji Validitas Variabel (X1) .....      | 39 |
| Tabel 4.1.3.1.1.2 Hasil Uji Validitas Variabel (X2) .....      | 39 |
| Tabel 4.1.3.1.1.3 Hasil Uji Validitas Variabel (X3) .....      | 40 |
| Tabel 4.1.3.1.1.4 Hasil Uji Validitas Variabel (X4) .....      | 40 |
| Tabel 4.1.3.1.1.5 Hasil Uji Validitas Variabel (X5) .....      | 41 |
| Tabel 4.1.3.1.1.6 Hasil Uji Validitas Variabel (Y) .....       | 41 |
| Tabel 4.1.3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas .....                   | 42 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.3 Kerangka Pikir Penelitian.....                     | 18 |
| Gambar 4.1.1.3 Logo Bank BRI .....                            | 29 |
| Gambar 4.1.1.4 Struktur Organisasi.....                       | 31 |
| Gambar 4.1.3.2.1 Hasil Uji Normalitas.....                    | 43 |
| Gambar 4.1.3.2.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....             | 44 |
| Gambar 4.1.3.2.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....          | 45 |
| Gambar 4.1.3.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....   | 46 |
| Gambar 4.1.3.4.1 Hasil Uji T.....                             | 48 |
| Gambar 4.1.3.4.2 Hasil Uji F .....                            | 51 |
| Gambar 4.1.3.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )..... | 52 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Keterangan Pemeriksaan Kemiripan
- Lampiran 2 Berita Acara Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 3 Lembar Perbaikan (Revisi) Tugas Akhir
- Lampiran 4 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 5 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6 Data Tabulasi
- Lampiran 7 Hasil Olah Data

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (TANGIBLE, RELIABILITY,  
RESPONSIVENES, ASSURANCE, EMPATHY) TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PINJAMAN KREDIT KUR PADA BANK BRI UNIT KLOJEN  
KOTA MALANG**

**ARIMAS DWI UTARI DAIWOKAS**  
NIM : 20061000015

**D3 Perbankan dan Keuangan**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mmerdeka Malang**

**ABSTRAK**

Bank yang merupakan suatu perusahaan yang menerapkan sistem pelayanan berkuallitas tinggi pada setiap produk dan jasa yang ditawarkan. Kualitas pelayanan adalah hal penting pada Bank dimana kualitas pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah. Dengan terpenuhinya kebutuhan serta harapan nasabah akan memunculkan kepuasan pada nasabah dan akan loyal karena tercapainya harapan yang diinginkan oleh nasabah tersebut.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengukur dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) baik secara parsial maupun secara simultan dari lima variabel tersebut terhadap kepuasan nasabah pinjaman KUR pada Bank BRI Unit Klojen Kota Malang. Jenis Penelitian ini yaitu kuantitatif dengan sampel sebanyak 100 orang, penyusunan kuesioner ini peneliti menggunakan skala likert dengan skor 1-5 disetiap pernyataan yang dipilih. Terdapat lima variabel kualitas pelayanan yang kemudian menjadi tolak ukur dalam menyusun instrument pernyataan. Dengan menggunakan teknik analisis data antara lain analisis regresi linear berganda, uji t (parsial) dan uji f (simultan).

Hasil pengujian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pinjaman KUR pada Bank BRI Unit Klojen Kota Malang dan juga secara simultan kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pinjaman KUR pada Bank BRI Unit Klojen Kota Malang.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY (TANGIBLE, RELIABILITY,  
RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPATHY) ON THE  
SATISFACTION OF KUR CREDIT LOAN CUSTOMERS AT BANK BRI  
UNIT KLOJEN, MALANG CITY**

**ARIMAS DWI UTARI DAIWOKAS**

NIM: 20061000015

**Diploma in Banking and Finance  
Faculty of Economics and Business, Mmerdeka University of Malang**

**ABSTRACT**

*A bank is a company that applies a high quality service system to every product and service offered. Service quality is important at the Bank where the quality of service provided must be in accordance with the needs and expectations of customers. By fulfilling the needs and expectations of the customer, it will bring satisfaction to the customer and will be loyal because of the achievement of the expectations desired by the customer.*

*The purpose of this study is to measure and determine the effect of service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) both partially and simultaneously of these five variables on KUR loan customer satisfaction at Bank BRI Unit Klojen Malang City. This type of research is quantitative with a sample of 100 people, the preparation of this questionnaire the researcher uses a Likert scale with a score of 1-5 in each statement chosen. There are five service quality variables which then become benchmarks in compiling statement instruments. By using data analysis techniques including multiple linear regression analysis, *t* test (partial) and *f* test (simultaneous).*

*The test results in this study indicate that the service quality variables (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) have a partially significant effect on the satisfaction of KUR loan customers at Bank BRI Unit Klojen Malang City and also simultaneously the quality of service (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) has a significant effect on KUR loan customer satisfaction at Bank BRI Unit Klojen Malang City.*

***Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction***

## **BIODATA PENELITIAN**

Nama Lengkap : **ARIMAS DWI UTARI DAIWOKAS**  
NIM : 20061000015  
Tempat/Tanggal Lahir : Kokas, 25 Mei 2002  
Alamat Asal : Jl. Latonde, Kab.FakFak, Papua Barat  
Alamat di Malang : Jl. Jayawijaya No.7, Kec.Sukun, Malang  
Nama Orang Tua  
Ayah : Burhan Daiwokas  
Ibu : Ice Namudat  
Alamat Orang Tua : Jl. Latonde, Kab.FakFak, Papua Barat

### **Pendidikan formal :**

2008 – 2014 : SD Madrasah Ibtidaiyah Negeri FakFak  
2014 – 2017 : SMP Yapis 2 FakFak  
2017 – 2020 : SMA Negeri 2 FakFak  
2020 – 2023 : Universitas Merdeka Malang

### **Pengalaman Organisasi :**

2022-2023 : Pengurus Himpunan Mahasiswa (HMP) Program  
D3 Perbankan Dan Keuangan Universitas  
Merdeka Malang.

Malang, 09 Agustus 2023

**ARIMAS DWI UTARI DAIWOKAS**